

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANGGAI

Rahman Yada

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aims to determine how the implementation of policies on local water companies Banggai. The research method is a descriptive study with a qualitative approach, in which data and information collected using a Likert scale and interviews with selected informants. Theory used in this research is theory of George C. Edwards III to see aspect of communication in which policies are implemented properly, the clues not only understood but also be clear. Aspect of human resources and infrastructure resources adequate. Aspect tendency(disposition), which received the support of the implementation is the policy. Aspect bureaucratic structure which is one of the body as whole is implementing the policy. Research shows that: Still less intensive communication carried on the difference in views between leaders and employes of PDAM, which could an obstacle in implementation of policies in the services of PDAM. Available resources both facilities and infrastructure, and the resources have not been adequate apparatus to support the implementation of services policies in the taps. Disposition or attitude implementor inconsistent in sanctions for customers. Bureaucratic structure not be optimal, it is ironically standard operating procedures (SOP) yet.

Keywords: *Services policy implementation, communication, resources, disposition, bureaucrate structure.*

Pemerintah daerah diberikan keleluasaan dalam pengambilan kebijakan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Dalam upaya meningkatkan serta mendukung penyelenggaraan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan landasan hukum pelaksanaan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab, maka sesungguhnya daerah telah diberi kewenangan yang sangat luas untuk dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Untuk dapat melaksanakan serta menyelenggarakan pemerintahan daerah secara baik, tentu perlu didukung oleh sumber dana yang cukup memadai guna dapat membiayai pelaksanaan pembangunan di daerah.

Sebagaimana diketahui bahwa pembangunan nasional adalah bagian integral dari pembangunan daerah yang dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah dan

pengaturan sumber daya nasional yang memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menuju masyarakat madani yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai sub sistem pemerintahan negara dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat dan pertanggung jawaban kepada masyarakat.

Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab di daerah secara profesional, yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta

perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah.

Dalam Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menyatakan bahwa sumber-sumber penerimaan keuangan daerah adalah Pendapatan Asli Daerah yang meliputi Hasil Pajak Daerah, Hasil Retribusi Daerah, Hasil Usaha Perusahaan Daerah dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pembangunan pemerintah suatu negara pada hakikatnya mengemban tiga fungsi utama yakni.

- Fungsi alokasi yang meliputi antara lain, sumber-sumber ekonomi dalam bentuk barang dan jasa pelayanan masyarakat.
- Fungsi distribusi yang meliputi antara lain, pendapatan dan kekayaan masyarakat, pemerataan pembangunan.
- Fungsi stabilitas yang meliputi antara lain pertahanan keamanan, ekonomi dan moneter.

Fungsi distribusi dan fungsi stabilitas pada umumnya lebih efektif dilaksanakan oleh pemerintah pusat, sedangkan fungsi alokasi pada umumnya lebih efektif dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena daerah pada umumnya lebih mengetahui kebutuhan serta standar pelayanan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan kondisi dan situasi yang berbeda-beda dari masing-masing wilayah. Dengan demikian, pembagian ketiga fungsi tersebut sangat penting sebagai landasan dalam penentuan dasar-dasar pertimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah secara jelas dan tegas. Selain itu ketiga fungsi pemerintah tersebut diharapkan dalam penerapannya berlandaskan pada prinsip *equity* atau pelayanan tanpa diskriminasi. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan, dan semua warga negara mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku (Kurniawan, 2005:5).

Pertumbuhan penduduk yang setiap tahun meningkat membuat tiap kota di Indonesia terus berpikir dan bekerja keras untuk selalu membuat kota mereka lebih baik dan dapat menjawab setiap tantangan perubahan zaman. Perhatian utama pemerintah daerah saat ini adalah bagaimana memberi pelayanan yang dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan yang hasilnya memuaskan para penerima layanan yaitu masyarakat kota itu sendiri dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Tjandra, 2005:1-2).

Langkah-langkah pemerintah dalam penyediaan air di antaranya penyediaan layanan air minum melalui perusahaan daerah air minum yang efektif dan efisien, menata manajemen perusahaan yang lebih profesional dan akuntabel, serta membangkitkan motivasi kerja bagi para pegawai dengan cara memberikan gaji dan insentif yang memadai.

Dalam mengembangkan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai, menghadapi permasalahan yang segera dicarikan jalan keluar. Masalah yang dihadapi antara lain :

1. Masih adanya tugas-tugas yang belum dapat dilaksanakan pada sub bagian yang bersangkutan.
2. Belum menempatkan personil pada job jabatan yang masih lowong, sehingga pelayanan belum maksimal.
3. Masih kurangnya pegawai PDAM Kabupaten Banggai yang pendidikan, kecakapan dan keahlian yang diperlukan.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat, Bupati Banggai mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan dan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai.

Pertimbangan dikeluarkannya kebijakan Bupati Banggai No.6 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai adalah tindak lanjut dari Peraturan Daerah Kabupaten Banggai No. 3 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai sebagai Perubahan Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Banggai No. 9 Tahun 1992.

Sesuai observasi awal menunjukkan bahwa kebijakan Bupati No. 6 Tahun 2005 tersebut di atas masih belum dilaksanakan secara optimal. Permasalahan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan Bupati Banggai No. 6 Tahun 2005 tersebut antara lain adalah tidak membandingkan kualifikasi yang dimiliki pegawai dengan kebutuhan dan persyaratan dari suatu jabatan tertentu. Koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal belum optimal. Kurangnya sarana dan prasarana serta insentif yang relatif masih rendah.

Peneliti lebih memilih meneliti mengenai implementasi kebijakan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana implementasi kebijakan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni mendeskripsikan dan menyajikan hasil penelitian secara keseluruhan dan lengkap sesuai hasil penelitian. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu. Menurut Furchan dalam Budiman (2011:90) bahwa penelitian deskriptif adalah

penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan.

Untuk dapat memberikan pemahaman yang tepat dari variabel dalam penelitian ini, maka perlu dirumuskan dan dijelaskan beberapa pengertian dan istilah serta konsep, agar dapat memperoleh batasan-batasan yang jelas tentang indikator dari penelitian ini.

- Komunikasi adalah hubungan dua orang secara horizontal dan hubungan struktural antara atasan dengan bawahan dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta.
- Sumber daya adalah pegawai negeri atau faktor manusia yang melaksanakan kebijakan.
- Disposisi adalah pelimpahan kewenangan tugas dan atasan ke bawahan dalam menjalankan tugas sebagaimana dalam struktur birokrasi.
- Struktur birokrasi adalah mekanisme hierarki dalam sebuah organisasi pemerintahan dan memiliki pembagian tugas kewenangan dalam menjalankan kebijakan.

Pengambilan dan pengumpulan data menggunakan skala Likert dengan observasi dan wawancara.

Adapun informan yang menjadi sumber informasi adalah : pembuat kebijakan 1 orang, direktur 1 orang, bagian 1 orang, sub bagian 1 orang dan masyarakat penerima layanan 3 orang jumlah 7 orang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pada PDAM Kabupaten Banggai. Data diperoleh di lapangan berupa data primer maupun sekunder akan disusun dan disajikan dalam bentuk narasi setelah dilakukan analisis deskriptif kualitatif, dan untuk mengetahui prosentase, harapan dan kenyataan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Adapun analisis data yang dilakukan adalah analisis sebelum di lapangan dan

analisis selama di lapangan. Sugiono (2012:90) mengemukakan bahwa analisis sebelum di lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

Sedangkan analisis data selama di lapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Analisis data yang digunakan model, Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2012:91) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *condusion drawing/verification*.

1. Data *reduction* (reduksi data) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian data, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari

catatan tertulis di lapangan, pengolahannya dilakukan dengan jalan memilah - milah kemudian mengorganisasikannya berdasarkan klasifikasi data.

2. Data *display* (penyajian data) yaitu sekumpulan informasi yang tersusun untuk memberikan kemungkinan adanya kesimpulan dan penarikan tindakan ;
3. *Condusion drenvingl verification* (penarikan kesimpulan) yaitu hasil akhir diverifikasi selama penelitian berlangsung berdasarkan pemikiran penganalisis dan merupakan tinjauan ulang catatan-catatan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perkembangan Pelanggan Air Minum

Perkembangan pelanggan air minum di Kabupaten Banggai di setiap kecamatan yang terdiri dari sambungan rumah, tempat sosial, instansi pemerintah, niaga, industri dan pelabuhan dari tahun 2012 sampai dengan 2014 seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Banyaknya Pelanggan PDAM Menurut Kecamatan di Kabupaten Banggai

No.	Kecamatan	Rumah Tangga	Sosial	Instansi Pemerintah	Niaga	Industri	Pelabuhan	Jumlah
1.	Toili	591	60	19	153	5	-	828
2.	Toili Barat	-	-	-	-	-	-	-
3.	Moilong	-	-	-	-	-	-	-
4.	Batui	366	10	14	13	1	1	405
5.	Batui Selatan	-	-	-	-	-	-	-
6.	Bunta	308	22	13	24	-	-	367
7.	Nuhan	-	-	-	-	-	-	-
8.	Simpang Raya	-	-	-	-	-	-	-
9.	Kintom	698	21	18	1	-	-	738
10.	Luwuk	5.256	50	144	597	11	3	6.061
11.	Luwuk Timur	-	-	-	-	-	-	-
12.	Luwuk Utara	2.451	40	22	40	17	-	2.570
13.	Luwuk Selatan	1.964	21	-	21	331	2	2.339
14.	Nambo	-	-	-	-	-	-	-
15.	Pagimana	805	39	29	62	1	2	938

16.	Bualemo	-	-	-	-	-	-	-
17.	Lobu	-	-	-	-	-	-	-
18.	Lamala	598	19	25	13	-	-	655
19.	Masama	-	-	-	-	-	-	-
20.	Mantoh	-	-	-	-	-	-	-
21.	Balantak	515	26	19	6	-	-	566
22.	Balantak Selatan	-	-	-	-	-	-	-
23.	Balantak Utara	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	13.552	308	303	930	366	8	15.467
	Tahun 2014	13.552	308	303	930	366	8	15.467
	Tahun 2013	13.490	315	316	1.116	39	6	15.282
	Tahun 2012	13.446	314	312	881	17	7	14.977

2. Perkembangan banyaknya air minum yang dijual

Tabel berikut ini memperlihatkan perkembangan air minum yang dijual menurut kecamatan di Kabupaten Banggai periode 2012 sampai dengan 2014.

Tabel 2. Banyaknya Air Yang Dijual Menurut Kecamatan di Kabupaten Banggai

No.	Kecamatan	Rumah Tangga	Sosial	Instansi Pemerintah	Niaga	Industri	Pelabuhan	Jumlah
1.	Toili	122.725	14.548	12.811	25.431	1.805	-	177.320
2.	Toili Barat	-	-	-	-	-	-	-
3.	Moilong	-	-	-	-	-	-	-
4.	Batui	24.339	4.085	581	2.086	-	-	31.091
5.	Batui Selatan	-	-	-	-	-	-	-
6.	Bunta	24.549	1.997	1.032	1.922	-	-	29.500
7.	Nuhan	-	-	-	-	-	-	-
8.	Simpang Raya	-	-	-	-	-	-	-
9.	Kintom	132.360	10.411	5.667	180	-	-	148.618
10.	Luwuk	2.009.388	29.834	143.268	314.664	18.199	11.120	2.526.473
11.	Luwuk Timur	-	-	-	-	-	-	-
12.	Luwuk Utara	555.075	11.417	48.417	26.777	29.081	-	670.767
13.	Luwuk Selatan	417.335	9.462	6.172	139.658	-	-	572.627
14.	Nambo	-	-	-	-	-	-	-
15.	Pagimana	184.324	17.872	16.549	24.739	-	3.858	247.342
16.	Bualemo	-	-	-	-	-	-	-
17.	Lobu	-	-	-	-	-	-	-
18.	Lamala	118.972	5.000	2.678	3.806	-	-	130.456
19.	Masama	-	-	-	-	-	-	-
20.	Mantoh	-	-	-	-	-	-	-
21.	Balantak	100.350	11.750	5.128	1.049	-	-	118.277
22.	Balantak Selatan	-	-	-	-	-	-	-
23.	Balantak Utara	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	3.689.417	116.376	242.303	540.312	49.085	14.978	4.652.471
	Tahun 2014	3.689.417	116.376	242.303	540.312	49.085	14.978	4.652.471
	Tahun 2013	3.683.498	118.848	238.058	483.885	56.421	14.634	4.595.344
	Tahun 2012	3.570.145	120.088	240.206	459.888	43.275	13.316	4.446.918

3. Perkembangan produksi dan distribusi air minum menurut kecamatan di Kabupaten Banggai.

Tabel berikut ini memperlihatkan perkembangan produksi, yang didistribusikan dan yang dijual dan nilai harga serta yang

hilang periode 2012 sampai dengan 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Produksi dan Distribusi Air Minum Menurut Kecamatan di Kabupaten Banggai

No.	Kecamatan	Produksi (m3)	Yang Didistribusikan (m3)	Yang dijual (m3)	Nilai yang dijual (m3)	Banyaknya yang hilang (m3)	Persentase yang hilang (%)	Tdk dapat Dipertanggung jawabkan (m3)	Lain-lain
1.	Toili	362.404	357.706	177.320	220.132.300	185.084	104,40	-	-
2.	Toili Barat	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Moilong	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Batui	41.623	41.623	31.091	23.837.100	10.532	33,88	-	-
5.	Batui Selatan	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Bunta	37.124	34.862	29.500	25.007.500	7.624	25,84	-	-
7.	Nuhan	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	Simpang Raya	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	Kintom	157.680	157.680	148.618	110.746.300	9.062	6,10	-	-
10.	Luwuk	5.308.410	5.304.900	3.763.867	4.909.248.800	1.544.543	41,04	-	-
11.	Luwuk Timur	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	Luwuk Utara	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	Luwuk Selatan	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	Nambo	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	Pagimana	264.631	264.631	247.342	248.801.100	17.289	6,99	-	-
16.	Bualemo	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	Lobu	-	-	-	-	-	-	-	-
18.	Lamala	144.945	144.657	130.456	107.013.400	14.489	11,11	-	-
19.	Masama	-	-	-	-	-	-	-	-
20.	Mantoh	-	-	-	-	-	-	-	-
21.	Balantak	145.714	145.714	118.277	103.564.600	27.437	23,20	-	-
22.	Balantak Selatan	-	-	-	-	-	-	-	-
23.	Balantak Utara	-	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	6.462.531	6.451.773	4.646.471	5.748.351.100	1.816.060	31,57	-	-
	Tahun 2013	6.462.531	6.451.773	4.646.471	5.748.351.100	1.816.060	31,57	-	-
	Tahun 2012	6.394.145	6.383.521	4.585.894	4.372.267.200	1.797.628	28,17	-	-
	Tahun 2011	6.129.926	6.109.402	4.466.535	4.372.267.200	1.642.939	26,89	-	-

Dari tabel diatas terlihat bahwa air yang diproduksi dan yang didistribusikan untuk dijual ternyata masih ada yang hilang. Air yang hilang atau tidak dapat dipertanggungjawabkan adalah disebabkan oleh kurangnya kemampuan pegawai PDAM dan juga masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung.

Jika melihat kondisi pelayanan yang dilakukan PDAM Kabupaten Banggai yang seluruhnya dilakukan secara paripurna, namun dalam pelaksanaannya belum memberikan pelayanan optimal. Hal penting dalam mengimplementasikan kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III (1984:9-10) adalah:

Komunikasi yang diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya dipahami, tetapi juga petunjuk itu harus jelas.

Sumber daya, pelayanan publik lamban dan cenderung tidak efisien penyebabnya bukan terletak pada kurangnya jumlah staf, tetapi lebih pada kurangnya kualitas sumberdaya manusia dan rendahnya motivasi para pegawai. Disposisi, disposisi akan dengan kuat mempengaruhi bagaimana implementor menggunakan kewenangan bebas deskripsinya.

Struktur birokrasi yang dimaksudkan adalah pembagian tugas, koordinasi, struktur organisasi, pengawasan dan Standar

Operasional Pelayanan (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi masih kurang intensif dilaksanakan, adanya perbedaan pandangan antara pimpinan dan pegawai PDAM, sehingga bisa menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan di PDAM Kabupaten Banggai.
2. Sumber daya di PDAM Kabupaten Banggai yang tersedia, baik sarana dan prasarana pendukung, sumber daya anggaran, maupun sumber daya aparatur belum memadai untuk mendukung implementasi kebijakan pelayanan di Kabupaten Banggai.
3. Disposisi atau sikap implementor dalam hal ini pegawai PDAM masih jauh dari apa yang diharapkan, karena tidak konsistennya PDAM Kabupaten Banggai dalam pemberian sanksi bagi pelanggan yang menunggak rekening air.
4. Struktur birokrasi pada PDAM Kabupaten Banggai belum berjalan optimal, hal ini ironisnya *Standard Operating Procedures* (SOP) belum ada.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yaitu:

1. Perlu membina dan menjalin hubungan yang harmonis antara pimpinan dan pegawai secara keseluruhan termasuk unit pelayanan PDAM di kecamatan.
2. Sumber daya di PDAM Kabupaten Banggai masih perlu ditingkatkan dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan seperti sumber daya manusia

yang masih perlu diikuti dalam pelatihan-pelatihan, sarana dan prasarana perlu diadakan.

3. Perlu meninjau kembali Peraturan Bupati Banggai Nomor 6 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Kabupaten Banggai dan adanya *Standart Operating Procedure* (SOP).
4. Perlu menyiapkan anggaran untuk memberikan kesempatan kepada pegawai PDAM diikutsertakan dalam diklat-diklat, kursus, pelatihan-pelatihan administrasi dan teknis, dalam rangka peningkatan SDM, sehingga dapat melahirkan para petugas yang lebih profesional di bidangnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa pelaksanaan penelitian ini, mulai dari proses awal hingga selesai banyak memperoleh bimbingan dan arahan yang konstruktif dari berbagai pihak terutama kepada Ketua Tim Penguji Dr. Daswati, M.Si dan Anggota Tim Pembimbing Dr. H. Irwan Waris, M.Si semoga penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan mendorong lahirnya karya ilmiah yang lebih baik di kemudian hari.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulwahab, S., 2008. *Analisis Kebijakan dan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta, Arikunto.
- Agustina, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto. Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian*. PT. Rineka Tjipta, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2014. Kabupaten Banggai dalam angka Kerjasama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Banggai.
- Dun. Willian. N. 1992. *Analisa Kebijakan Publik*. PT. Hanindita, Yogyakarta.

- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC Congressional Quarterly Inc.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Joko Widodo. 2007. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. PT. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Kusumanggara, S. 2010. *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Mazmania dan Sabatier dalam Hamdi, 1999. *Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mazmania dan Sabatier dalam Hamdi, 1999. *Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, 2001. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito, Bandung.
- Nazir, 1985. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Bupati Banggai Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tarif Air Minum dan Biaya Penyambungan Langganan Baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai.
- Peraturan Bupati Banggai Nomor 6 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards*. Penerbit Kerjasama Lukman Offset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Wahab, Solihin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan dan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.